Rapport d'activités 2011-2012

# REGISTRE DES LOBBYISTES

Québec

La présente publication a été produite par
la Direction des registres et de la certification
du ministère de la Justice du Québec.

Une version électronique de ce document est
disponible sur le site Web du Registre des
lobbyistes (www.lobby.gouv.qc.ca).

Note : Dans ce document, le masculin est utilisé comme générique et uniquement dans le but d'alléger le texte.

ISBN-13 : 978-2-550-66289-1 (version imprimée)
ISBN-13 : 978-2-550-66290-7 (PDF)
ISSN : 1708-7287 (version imprimée)
ISSN : 1708-7295 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

© Gouvernement du Québec, 2012

# MESSAGES AU MINISTRE DE LA JUSTICE ET AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

Monsieur Bertrand St-Arnaud
Ministre de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

À titre de conservatrice du Registre des lobbyistes et conformément à l'article 24 de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport d'activités du Registre des lobbyistes pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2012.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La directrice générale associée aux registres et à la certification,

Suzanne Potvin Plamondon

Suzanne Potvin Plamondon
Québec, septembre 2012

Monsieur Jacques Chagnon
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

En conformité avec l'article 24 de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, je vous transmets le rapport d'activités du Registre des lobbyistes pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2012.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

Le ministre de la Justice,

Bertrand St-Arnaud

Bertrand St-Arnaud
Québec, novembre 2012

## LISTE DES TABLEAUX


Tableau I Inscriptions au Registre des lobbyistes (p. 11)
Tableau II Lobbyistes actifs pour chacun des exercices financiers (p. 11)
Tableau III Répartition des consultations (p. 11)
Tableau IV État des résultats 2011-2012 et comparatif avec 2010-2011 (p. 16)
Tableau V État des résultats 2011-2012 et comparatif avec le budget (p. 17)
Tableau VI Dépenses et investissements planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2011-2012 (p. 17)
Tableau VII Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2011-2012 (p. 18)



**Registre des lobbyistes**
Direction des registres et de la certification
Ministère de la Justice
1, rue Notre-Dame Est, bureau 7.07
Montréal (Québec) H2Y 1B6

Site Web : www.lobby.gouv.qc.ca
Courriel : services@lobby.gouv.qc.ca
Téléphone :
514 864-5762 (Montréal et les environs)
418 528-5762 (Québec et les environs)
1 855 297-5762 (sans frais)
Téléimprimeur (ATS) : 514 864-9373
Télécopieur : 514 864-4867

# TABLE DES MATIÈRES


**LE MESSAGE DE LA CONSERVATRICE DU REGISTRE DES LOBBYISTES ET LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ..... 6**

**LA PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION ..... 7**

1. LA MISSION, LA VISION, LES VALEURS ET LE RÔLE DES INTERVENANTS ..... 7
   - 1.1 Le contenu du registre ..... 7
   - 1.2 Les responsabilités dévolues à la conservatrice ..... 7
   - 1.3 Le commissaire au lobbyisme ..... 8
2. L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE ..... 8
3. LES SERVICES OFFERTS ..... 9
   - 3.1 L'inscription ..... 9
   - 3.2 La consultation ..... 9
4. LES FAITS SAILLANTS 2011-2012 ..... 10
   - 4.1 Hausse du nombre d'inscriptions en 2011-2012 ..... 10
   - 4.2 Accroissement du nombre de consultations du registre ..... 11
   - 4.3 Nombre d'appels reçus et services d'accompagnement ..... 11
   - 4.4 Améliorations apportées ..... 12
   - 4.5 Activités de formation, relations externes et avec les médias ..... 12
   - 4.6 Comité de liaison avec le bureau du commissaire au lobbyisme ..... 12

**LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ..... 13**

5. LA DISPONIBILITÉ DE LA CONSULTATION ..... 13
6. LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE WEB D'INSCRIPTION ..... 13
7. LE TRAITEMENT DES DÉCLARATIONS ET AVIS ..... 13
8. LE DÉLAI DE RÉPONSE AUX APPELS ..... 14

**L'UTILISATION DES RESSOURCES ..... 15**

9. LES RESSOURCES HUMAINES ..... 15
10. LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES ..... 16
11. LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES ..... 17
12. LES MESURES DE RÉDUCTION DE DÉPENSES ..... 18

**LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES ..... 19**

**LES PERSPECTIVES 2012-2013 ..... 20**

# LE MESSAGE DE LA CONSERVATRICE DU REGISTRE DES LOBBYISTES ET LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

Cette année encore, plusieurs références aux activités de lobbyisme réalisées auprès des titulaires d'une charge publique et déclarées dans le Registre des lobbyistes ont alimenté divers dossiers d'actualité au Québec, tant sur la scène provinciale que municipale.

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme il y a dix ans, le Registre des lobbyistes s'est avéré un acteur clé pour témoigner de la transparence des activités de lobbyisme ainsi réalisées. Tout en permettant aux lobbyistes de se conformer à cette loi, le registre a de nouveau permis à plusieurs citoyens, titulaires d'une charge publique et médias de trouver plusieurs renseignements relatifs aux activités d'influence liées à ces dossiers.

Pour sa part, le bureau de la conservatrice du Registre des lobbyistes a poursuivi ses travaux d'amélioration pour mieux répondre aux besoins des lobbyistes et à ceux des personnes qui consultent le registre. Ces améliorations sont décrites dans le présent rapport.

L'exercice 2011-2012 aura aussi permis d'atteindre de nouveaux sommets en regard du nombre de consultations du registre (+ 34,9 %) et de déclarations et avis acheminés par les lobbyistes (+ 35,4 %).

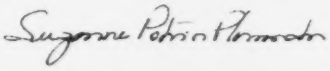
En terminant, je tiens à souligner le professionnalisme et le dévouement de tous les membres du personnel du bureau de la conservatrice du Registre des lobbyistes. Les réalisations et les résultats contenus dans ce rapport témoignent de leur engagement à bien desservir tous ceux qui ont à utiliser le registre.

Bonne lecture!

## La déclaration de fiabilité des données

Les renseignements contenus dans le présent rapport d'activités relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Je déclare qu'à ma connaissance, les données contenues dans le présent rapport d'activités ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.



**Directrice générale associée aux registres et à la certification et conservatrice du Registre des lobbyistes**

# LA PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

Cette section présente l'organisation mise en place pour assurer l'accomplissement de cette mission, le rôle des intervenants mentionnés dans la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme et une description des services offerts.

## 1. LA MISSION, LA VISION, LES VALEURS ET LE RÔLE DES INTERVENANTS

Créé par la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (ci-après désignée « Loi »), adoptée et sanctionnée le 13 juin 2002, le Registre des lobbyistes est un registre public administré par le ministère de la Justice et tenu par l'Officier de la publicité des droits personnels et réels mobiliers, qui agit comme conservatrice. Faisant partie du ministère de la Justice, l'organisation du Registre des lobbyistes adhère à la vision définie dans son plan stratégique 2010-2015 (*un ministère au cœur d'un système de justice évolutif, proche des citoyens, accessible, efficace et soucieux de l'intérêt public*) ainsi qu'à ses valeurs (*respect, confiance, équité et intégrité*).

Puisqu'il est tenu par un officier public, le registre est authentique. Il a donc la valeur d'un document officiel et son contenu ne pas être mis en doute. Le registre constitue l'instrument contribuant à l'atteinte de l'objectif de transparence des activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires d'une charge publique du Québec. Il facilite également l'exercice des pouvoirs d'enquête et d'inspection du commissaire au lobbyisme. En effet, ce dernier peut, en consultant ce registre, vérifier si les personnes visées par la Loi répondent aux obligations qui y sont prévues quant à la déclaration de l'objet de leurs activités de lobbyisme. De même, la population québécoise a la possibilité de s'enquérir, en tout temps et gratuitement, des activités de lobbyisme exercées au Québec auprès des institutions parlementaires, gouvernementales et municipales, pourvu que ces activités aient été déclarées au registre.

En complément de la Loi, quatre textes réglementaires ont été édictés, soit le Règlement relatif au champ d'application de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, le Code de déontologie des lobbyistes, le Règlement sur le registre des lobbyistes et le Tarif des droits relatifs au registre des lobbyistes.

### 1.1 Le contenu du registre

Le registre est composé des déclarations et avis produits par les lobbyistes-conseils, par les plus hauts dirigeants d'entreprises ou d'organisations et par les représentants dûment autorisés pour présenter ces documents en leur nom.

La Loi exige du déclarant qu'il fournisse, notamment, le nom et l'adresse professionnelle du lobbyiste et, le cas échéant, ceux de son client. De plus, pour chaque mandat de lobbyisme, il doit indiquer l'objet des activités de lobbyisme, la période pendant laquelle elles sont exercées, les moyens de communication utilisés ainsi que le nom de l'institution visée.

### 1.2 Les responsabilités dévolues à la conservatrice

La conservatrice a comme principale responsabilité de tenir le Registre des lobbyistes. À cette fin, elle peut :

- vérifier si les déclarations et avis présentés contiennent tous les renseignements requis et s'ils sont présentés dans la forme et selon les modalités prescrites;
- refuser ou radier toute déclaration ou tout avis qui ne contient pas tous les renseignements requis ou qui n'est pas présenté dans la forme ou selon les modalités prescrites;
- donner et publier tout avis sur la forme, le contenu et les modalités d'inscription des déclarations et des avis prévus par la Loi;

- déterminer les heures de consultation et d'inscription du registre.

Dans le cadre de ses responsabilités, la conservatrice offre les services d'inscription et de consultation du registre. Un service d'information générale et d'assistance technique est également disponible.

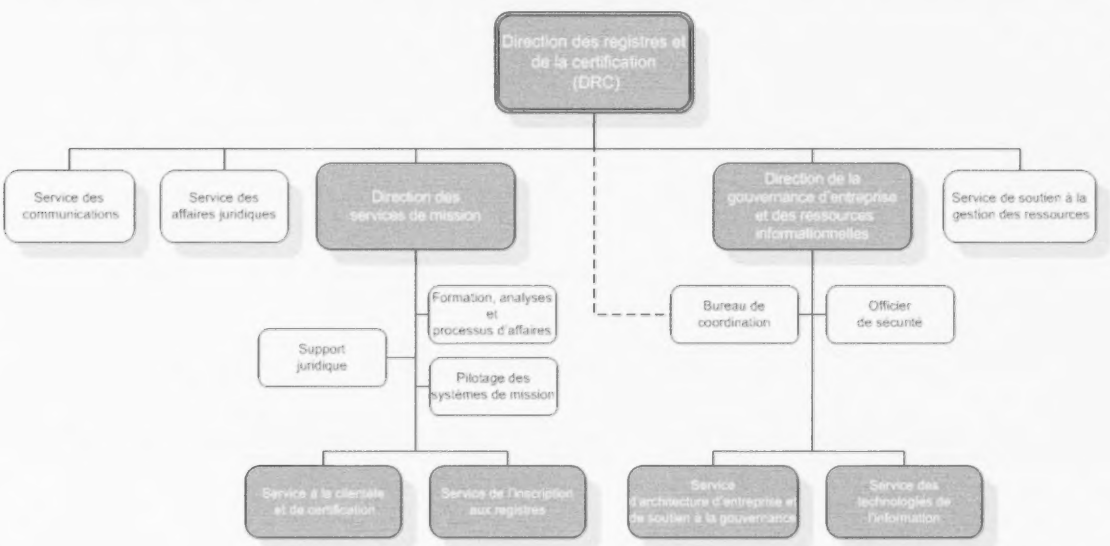
### 1.3 Le commissaire au lobbyisme

La Loi définit également les fonctions du commissaire au lobbyisme, qui est chargé d'assurer la surveillance et le contrôle des activités de lobbyisme. Elle confie à ce commissaire, nommé par l'Assemblée nationale du Québec, le mandat d'élaborer un code de déontologie régissant la conduite des lobbyistes – entré en vigueur le 4 mars 2004 – , de faire des enquêtes et de procéder à des inspections relativement à toute contravention aux dispositions de la Loi ou du code de déontologie.

## 2. L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Sur la base du principe directeur visant la réutilisation des infrastructures, l'organisation du registre est intégrée à la Direction des registres et de la certification (DRC), qui est responsable de plusieurs autres registres. Elle bénéficie donc de l'infrastructure organisationnelle et technologique ainsi que des services de conseil et de soutien de la DRC sur les plans administratif, juridique, technologique, communicationnel et des relations avec la clientèle.

L'organigramme qui suit représente la structure organisationnelle de la DRC au 31 mars 2012.



## 3. Les services offerts

Pour favoriser l'atteinte de l'objectif de transparence énoncé dans la Loi, la conservatrice rend disponibles deux principaux services :

- l'inscription, pour permettre aux personnes visées de déclarer leurs activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires d'une charge publique du Québec et de tenir à jour les renseignements s'y rapportant;
- la consultation, pour permettre à toute personne qui le désire de s'enquérir de ces activités.

De plus, un accompagnement juridique et technologique est offert. Il permet d'obtenir toute l'aide nécessaire pour communiquer avec le registre, soit pour y déclarer l'objet des activités de lobbyisme ou pour en comprendre le fonctionnement. Les déclarants peuvent aussi communiquer avec ce service pour obtenir des précisions sur les étapes et la manière de procéder à l'inscription des déclarations et avis ou pour soumettre, sous forme de projet, de tels documents avant de les présenter au registre.

Par ailleurs, la conservatrice diffuse divers documents, dont un dépliant, des bulletins d'interprétation, des rapports statistiques, de l'aide en ligne et des textes légaux, tous accessibles sur le site Web ou à partir de celui-ci.

Enfin, pour permettre à divers publics (citoyens, lobbyistes, titulaires d'une charge publique, etc.) de bien comprendre la structure du registre et les services offerts, le bureau de la conservatrice :

- participe à des salons à travers le Québec;
- offre des activités de formation;
- contribue à des formations organisées par le bureau du commissaire au lobbyisme.

### 3.1 L'inscription

La Loi oblige l'inscription, la mise à jour et le renouvellement, sur le Registre des lobbyistes, d'un certain nombre de renseignements portant sur les lobbyistes et leurs activités. L'inscription est faite, dans le cas d'un lobbyiste-conseil, par le lobbyiste lui-même et, dans le cas d'un lobbyiste d'entreprise ou d'un lobbyiste d'organisation, par le plus haut dirigeant de l'entreprise ou du groupement pour le compte duquel le lobbyiste exerce ses activités. Les déclarants peuvent aussi mandater une autre personne pour préparer, signer et présenter les déclarations et avis au Registre des lobbyistes.

Pour permettre aux personnes visées de s'acquitter de cette obligation, le bureau de la conservatrice a mis en place des moyens variés.

Ainsi, le déclarant peut :

- remplir en ligne les formulaires et les transmettre électroniquement après avoir obtenu une vérification de son identité;
- remplir en ligne les formulaires, les imprimer et les transmettre par la poste ou en personne;
- obtenir des formulaires sur support papier en s'adressant au Service à la clientèle.

La grille tarifaire comporte, pour l'inscription, des éléments incitatifs favorisant les services électroniques. Ainsi, l'inscription électronique est gratuite pour une déclaration initiale ou pour une déclaration de renouvellement d'une inscription, alors que le tarif est de 154 $ (indexable au 1er janvier de chaque année) si elle est faite sur support papier.

Par ailleurs, une personne souhaitant que certains des renseignements de sa déclaration demeurent confidentiels doit d'abord présenter une demande en ce sens en s'adressant au commissaire au lobbyisme, pourvu que ces renseignements concernent un projet d'investissement du client ou de l'entreprise visée et dont la divulgation risquerait vraisemblablement de porter une atteinte sérieuse aux intérêts économiques ou financiers de ce client ou de cette entreprise.

### 3.2 La consultation

En tout temps et sans frais par Internet (www.lobby.gouv.qc.ca), la consultation du registre permet d'obtenir, rapidement et facilement, un certain nombre de renseignements concernant les activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires d'une charge publique du Québec.

Depuis la mise en place du registre, la conservatrice, sur la base des commentaires formulés par la clientèle et le commissaire au lobbyisme, a fait évoluer le service de consultation pour qu'il réponde mieux aux besoins. Plusieurs options ont ainsi été ajoutées au fil des ans : recherche par mots-clés, recherche avancée par critères, recherche spécifique pour les titulaires d'une charge publique, recherche du nom des lobbyistes ayant fait l'objet de mesures disciplinaires prononcées par le commissaire au lobbyisme.

En complément, le site Web du Registre des lobbyistes propose une liste des inscriptions les plus récentes. Cette liste permet de prendre connaissance des nouvelles activités de lobbyisme réalisées auprès des titulaires de charges publiques et déclarées dans le registre selon diverses périodes (ex. : 30 derniers jours, la journée même, la semaine dernière, etc.).

Enfin, le résultat des recherches affiche la dernière inscription publiée au registre, tout en offrant la possibilité de consulter l'historique des inscriptions. Ainsi, seuls les renseignements les plus pertinents et les plus actuels sont d'abord affichés, ce qui permet de déterminer rapidement qui exerce des activités de lobbyisme, auprès de quelles institutions, de quelle manière, à quel sujet et dans quel but.

## 4. Les faits saillants 2011-2012

En 2011-2012, le Registre des lobbyistes a continué de jouer son rôle clé, qui est de contribuer à la transparence. Son contenu a été cité à maintes reprises dans les médias écrits et électroniques, ce qui en a fait une source journalistique d'importance pour plusieurs sujets d'actualité : affaires municipales (ex. : proposition de commandites et de gestion d'un amphithéâtre), fiscalité (ex. : demande de modifications à la Loi sur les impôts pour rendre un placement admissible aux fins du régime d'épargne-action), ressources naturelles (ex. : représentations d'entreprises ou de groupements pour des projets d'exploitation gazière ou minière), commerce (ex. : démarches pour requérir des amendements à un projet de loi visant à interdire la revente de billets de spectacles aux prix annoncés), etc. Pour le bureau de la conservatrice, l'exercice 2011-2012 s'est traduit par une hausse importante du nombre de consultations du registre et du nombre de lobbyistes inscrits. L'utilisation des services d'aide offerts lors de la préparation des déclarations et avis s'est également accrue de façon considérable.

### 4.1 Hausse du nombre d'inscriptions en 2011-2012

Entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012, 1 130 lobbyistes se sont ajoutés au registre, soit 72 lobbyistes-conseils, 721 lobbyistes d'entreprise et 337 lobbyistes d'organisation représentant respectivement 171 entreprises et 117 organisations.

Le tableau I (p. 11) fait état des données comparatives et cumulatives pour chaque exercice financier depuis l'ouverture du registre.

En 2011-2012, la totalité (1 102 sur 1 102) des déclarations ou avis présentés au registre ont été préparés avec les outils Web mis à la disposition des déclarants. De ce nombre, 703 (63,8 %) ont été transmis par voie électronique et 399 (36,2 %) sur support papier.

Par ailleurs, pour dresser un portrait du lobbyisme pour la période couverte par le présent rapport d'activités, la conservatrice pose comme hypothèse qu'un lobbyiste actif a eu au moins un mandat déclaré actif en 2011-2012. Ainsi, 247 lobbyistes-conseils, 1 534 lobbyistes d'entreprise (276 entreprises) et 1 016 lobbyistes d'organisation (238 organisations) ont eu au moins un mandat déclaré actif pendant cette période.

Comme l'illustre le Tableau II, il s'agit d'une nette progression par rapport aux exercices précédents. En effet, au cours de l'exercice 2011-2012, le nombre de lobbyistes déclarés actifs a augmenté de plus de 48,4 % par rapport à 2010-2011, en passant de 1 885 à 2 797.

**Tableau I : Inscriptions au Registre des lobbyistes**

| | Lobbyistes-conseils | Lobbyistes d'entreprise ou lobbyistes d'organisation | TOTAL | Déclarations ou avis | Ordonnances de confidentialité | Prolongations d'ordonnances de confidentialité | Levées d'ordonnances de confidentialité |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2002-2003* | 91 | 207 | 298 | 556 | 1 | 0 | 0 |
| 2003-2004 | 62 | 71 | 133 | 649 | 6 | 2 | 5 |
| 2004-2005 | 28 | 58 | 86 | 441 | 0 | 0 | 2 |
| 2005-2006 | 28 | 112 | 140 | 313 | 0 | 0 | 0 |
| 2006-2007 | 53 | 192 | 245 | 500 | 0 | 0 | 0 |
| 2007-2008 | 39 | 389 | 428 | 579 | 0 | 0 | 0 |
| 2008-2009 | 50 | 364 | 414 | 595 | 2 | 0 | 1 |
| 2009-2010 | 58 | 453 | 511 | 670 | 1 | 2 | 0 |
| 2010-2011 | 60 | 484 | 544 | 814 | 3 | 3 | 3 |
| 2011-2012 | 72 | 1 058 | 1 130 | 1 102 | 1 | 4 | 0 |
| TOTAL | 541 | 3 388 | 3 929 | 6 219 | 14 | 11 | 11 |

* Pour la période du 28 novembre 2002 au 31 mars 2003.

**Tableau II : Lobbyistes actifs pour chacun des exercices financiers**

| | Lobbyistes-conseils | Lobbyistes d'entreprise | Lobbyistes d'organisation | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| 2002-2003* | 83 | 41 | 164 | 288 |
| 2003-2004 | 131 | 59 | 207 | 397 |
| 2004-2005 | 116 | 59 | 202 | 377 |
| 2005-2006 | 103 | 118 | 194 | 415 |
| 2006-2007 | 142 | 220 | 255 | 617 |
| 2007-2008 | 164 | 357 | 433 | 954 |
| 2008-2009 | 186 | 517 | 527 | 1 230 |
| 2009-2010 | 204 | 694 | 617 | 1 515 |
| 2010-2011 | 226 | 908 | 751 | 1 885 |
| 2011-2012 | 247 | 1 534 | 1 016 | 2 797 |

* Pour la période du 28 novembre 2002 au 31 mars 2003.

## 4.2 Accroissement du nombre de consultations du registre

En 2011-2012, le nombre de consultations du registre s'est établi à 58 245, en hausse de 34,9 % sur l'exercice précédent. Ces consultations se sont réparties selon les trois options offertes.

**Tableau III : Répartition des consultations**

| Options de consultation | Nombre |
|---|---|
| Grand public | 46 020 |
| Titulaires d'une charge publique | 2 897 |
| Inscriptions récentes | 9 328 |
| TOTAL | 58 245 |

## 4.3 Nombre d'appels reçus et services d'accompagnement

En 2011-2012, le Service à la clientèle et le Centre d'assistance technologique ont respectivement répondu à 5 082 et 1 394 appels. Ainsi, le nombre d'appels a plus que doublé par rapport à l'exercice 2010-2011. Cette hausse peut être attribuable à plusieurs facteurs, notamment :

- la mise en place d'un nouvel espace client;
- la hausse marquée du nombre de lobbyistes souhaitant déclarer l'objet de leurs activités de lobbyisme;
- un accroissement important du nombre d'accompagnements au moment de préparer une déclaration ou un avis;
- une hausse appréciable des demandes d'examen de projets de déclarations ou d'avis avant leur présentation au registre pour assurer une meilleure qualité des inscriptions au registre.

Pour la même période, 1 018 projets ont été présentés au bureau de la conservatrice avant leur inscription au registre et 1 456 déclarations ou avis ont fait l'objet d'un accompagnement téléphonique, ce qui représente des hausses respectives de 154 % et 92 % par rapport à l'exercice précédent.

À la suite de ces interventions, les modifications apportées par les déclarants se sont généralement traduites par des inscriptions répondant aux critères d'appréciation des renseignements établis et qui ont donc pu être portés au registre.

## 4.4 Améliorations apportées

En 2011-2012 et en complément des améliorations apportées au cours des exercices précédents, le bureau de la conservatrice a procédé aux travaux suivants pour accroître la performance, l'accessibilité et la convivialité du registre :

- mise en place d'un espace client personnalisé et sécurisé pour permettre aux déclarants d'accéder, par un guichet unique, à plusieurs services Web (inscription des déclarations et avis, consultation du registre, mise à jour des coordonnées et modification du mot de passe);
- ajout d'une option de sauvegarde de projets de déclarations ou d'avis à l'application Web pour favoriser la transmission en ligne au bureau de la conservatrice pour commentaires avant publication;
- implantation d'un affichage de consultation amélioré à l'intention des titulaires d'une charge publique pour leur permettre de prendre connaissance plus facilement des activités de lobbyisme réalisées auprès des institutions parlementaires, gouvernementales ou municipales;
- ajout de l'onglet de consultation « Lobbyistes sous sanction » pour faciliter la recherche de l'information relative aux mesures disciplinaires (ex. : interdiction, radiation) prononcées par le commissaire au lobbyisme;
- implantation de la téléphonie sur IP, révision du système de réponse vocale interactif et utilisation de nouveaux numéros de téléphone pour mieux desservir la clientèle du registre.

## 4.5 Activités de formation, relations externes et avec les médias

En 2011-2012, le bureau de la conservatrice a pu, en participant à des activités de formation ou d'information avec le bureau du commissaire au lobbyisme, bénéficier de quelques tribunes pour promouvoir et expliquer les services offerts, principalement auprès des groupes suivants :

- Association des juristes de l'État – Montréal (mai 2011);
- Association des juristes de l'État – Québec (mai 2011);
- Association des ingénieurs-conseils du Québec – Montréal (novembre 2011);
- Association des ingénieurs-conseils du Québec – Québec (novembre 2011);
- Association québécoise des entrepreneurs en infrastructure – Montréal (février 2012).

En février 2012, en réponse à une demande formulée par le Commissariat au lobbying du Canada, le bureau de la conservatrice a également accueilli à ses bureaux plusieurs homologues fédéraux pour leur présenter la mission du registre, son cadre juridique, le rôle et les responsabilités de la conservatrice, les principes de fonctionnement et les niveaux de service ainsi que les services offerts par le registre (services d'accompagnement et d'inscription au registre, consultation du registre, gestion des communications et service à la clientèle).

Une douzaine d'entrevues ont aussi été accordées à des médias écrits et électroniques pour mieux faire comprendre le fonctionnement du registre et le résultat des recherches effectuées. En outre, au cours de l'exercice 2011-2012, la revue de presse a permis de colliger près de 500 articles ou reportages traitant du registre, de la Loi ou de son application.

## 4.6 Comité de liaison avec le bureau du commissaire au lobbyisme

En plus de leurs communications régulières dans le cours de leurs activités respectives, les bureaux de la conservatrice du Registre des lobbyistes et du commissaire au lobbyisme ont, en 2002-2003, mis sur pied un comité de liaison. Ce comité a pour mandat :

- de partager l'information relative à l'évolution des inscriptions au registre, de manière à établir une compréhension commune aux deux bureaux;
- d'étudier toute problématique relative à l'inscription des lobbyistes et à l'accès du public au registre;
- d'élaborer des consensus sur toute question d'ordre juridique portant sur le champ de compétence de la conservatrice et ayant une incidence sur les divers intervenants.

En 2011-2012, ce comité a siégé deux fois. Les rencontres ont principalement permis de discuter de la poursuite des travaux d'amélioration du registre.

# LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Dans le cadre de la réalisation de sa mission, le bureau de la conservatrice a établi des cibles pour répondre adéquatement aux besoins des utilisateurs. La mesure des résultats relativement à ces cibles se fait par le système informatique du registre, qui alimente le système de gestion de la performance de la DRC.

## 5. LA DISPONIBILITÉ DE LA CONSULTATION

Pour contribuer à l'objectif de transparence, le bureau de la conservatrice vise à offrir la consultation du registre sur le Web 24 heures par jour et 7 jours par semaine. Pour assurer le maintien de ce niveau de service, le taux de disponibilité du registre est mesuré quotidiennement.

| Indicateur | Cible | Résultat 2011-2012 | Résultat 2010-2011 |
|---|---|---|---|
| % de disponibilité de la consultation | 95 % | 99,8 % | 99,9 % |

## 6. LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE WEB D'INSCRIPTION

Comme pour la consultation, la disponibilité du service Web d'inscription est mesurée quotidiennement. Ce service permet en tout temps aux lobbyistes de préparer en ligne, d'imprimer ou d'expédier électroniquement une déclaration ou un avis.

| Indicateur | Cible | Résultat 2011-2012 | Résultat 2010-2011 |
|---|---|---|---|
| % de disponibilité du service Web d'inscription | 98 % | 99,9 % | 100 % |

## 7. LE TRAITEMENT DES DÉCLARATIONS ET AVIS

Pour permettre au public de connaître rapidement les nouvelles activités déclarées au registre, le délai de traitement maximum des déclarations et avis a été établi à 2 jours dans 90 % des cas. Cet engagement figure dans la *Déclaration de services aux citoyens du ministère de la Justice du Québec*. Les résultats sont donc aussi présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du Ministère.

| Indicateur | Cible | Résultat 2011-2012 | Résultat 2010-2011 |
|---|---|---|---|
| % de déclarations et avis inscrits dans le délai de 2 jours ouvrables | 90 % | 97,4 % | 96,8 %[1] |

[1] Une nouvelle version de la *Déclaration de services aux citoyens* est entrée en vigueur le 1er janvier 2011. Ce résultat a donc été calculé à partir de cette date jusqu'à la fin de l'exercice financier 2010-2011 (1er janvier au 31 mars 2011).

## 8. LE DÉLAI DE RÉPONSE AUX APPELS

Dans sa déclaration de services aux citoyens, le ministère de la Justice s'est engagé à répondre aux appels téléphoniques dans un délai de deux minutes dans 80 % des cas. Ce délai commence à courir à compter du moment où la personne sélectionne un choix dans le menu offert. Comme expliqué à la section 2, l'organisation du Registre des lobbyistes est intégrée à la DRC et bénéficie donc de son infrastructure organisationnelle et technologique, y compris de son service à la clientèle, lequel répond aux appels pour plusieurs services du ministère de la Justice.

En 2011-2012, la DRC a globalement répondu à 86,3 % des appels à l'intérieur du délai de deux minutes. Ces résultats sont aussi présentés dans le rapport annuel de gestion 2011-2012 du Ministère.

| Indicateur | Cible | Résultat 2011-2012 | Résultat 2010-2011 |
|---|---|---|---|
| % d'appels téléphoniques répondus dans un délai de 2 minutes | 80 % | 86,3 % | 95,2 %[2] |

[2] Voir note 1.

# L'UTILISATION DES RESSOURCES

## 9. LES RESSOURCES HUMAINES

Comme expliqué à la section 2, l'organisation du Registre des lobbyistes est intégrée à la DRC et bénéficie donc de son infrastructure organisationnelle et technologique.

Au 31 mars 2012, l'équivalent de 4 emplois de la DRC était consacré à la tenue du registre.

En ce qui concerne la formation et le perfectionnement du personnel, la DRC a dépensé, en 2011-2012, l'équivalent de 3,4 % de sa masse salariale pour l'ensemble de ses employés. Les activités de formation qui se rattachent spécifiquement à la tenue du Registre des lobbyistes comprennent la formation dispensée par le bureau de la conservatrice (voir section 4.5), le transfert d'expertise ainsi que l'entraînement à la tâche pour les nouveaux employés ou ceux nouvellement affectés aux activités de ce registre. Ces activités ont totalisé 53 jours et un coût de 11 559 $. Puisque la plupart de ces formations ont mis à contribution du personnel interne, ce montant est essentiellement composé des salaires des employés.

Cette section présente l'utilisation des ressources financières au cours de l'exercice 2011-2012 en comparaison avec les données de l'exercice précédent et du budget autorisé.

**Tableau IV : État des résultats 2011-2012 et comparatif avec 2010-2011** (en milliers de $)

| | Résultats 2011-2012 | Résultats 2010-2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Revenus « autonomes » | 47,3 | 26,1 | 21,2 |
| TOTAL REVENUS | 47,3 | 26,1 | 21,2 |
| **DÉPENSES** | | | |
| Traitement et avantages sociaux – réguliers | 203,4 | 194,9 | 8,5 |
| Traitement et avantages sociaux – occasionnels | 9,0 | 8,6 | 0,4 |
| Services adm. imputés au fonds des registres – traitement | 110,0 | 120,0 | (10,0) |
| TOTAL RÉMUNÉRATION | 322,4 | 323,5 | (1,1) |
| Transport et communications | 6,1 | 4,1 | 2,0 |
| Services professionnels et administratifs | 670,5 | 334,1 | 336,4 |
| Entretien et réparations | 27,2 | 19,5 | 7,7 |
| Location | 36,0 | 36,0 | - |
| Fournitures et approvisionnements | 2,7 | 2,1 | 0,6 |
| Matériel et équipement | - | 0,5 | (0,5) |
| Amortissement des immobilisations | - | 0,5 | (0,5) |
| Amortissement des frais de développement de systèmes | 106,0 | 226,7 | (120,7) |
| Autres dépenses | 0,4 | 0,2 | 0,2 |
| TOTAL FONCTIONNEMENT | 848,9 | 623,7 | 225,2 |
| TOTAL DES DÉPENSES | 1 171,3 | 947,2 | 224,1 |
| EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES (DES DÉPENSES SUR LES REVENUS) | (1 124,0) | (921,1) | (202,9) |

**Revenus**

Les revenus autonomes proviennent des droits exigés de 154 $ pour les déclarations et renouvellements présentés sur support papier. Aucun droit n'est exigible lorsqu'une déclaration ou un avis est transmis par voie électronique ou pour les avis de modification transmis sur support papier.

**Dépenses**

Les dépenses de fonctionnement ont augmenté de 225,2 k$ par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique par une dépense accrue en regard des services professionnels, plusieurs améliorations ayant été apportées au registre au cours de la dernière année (voir section 4.4).

L'exercice 2011-2012 s'est terminé avec un déficit de 1 124,0 k$, financé à même les excédents des autres secteurs d'activités du fonds des registres du ministère de la Justice.

**Tableau V : État des résultats 2011-2012 et comparatif avec le budget** (en milliers de $)

| | Résultats 2011-2012 | Budget 2011-2012 | Variation |
|---|---|---|---|
| Revenus « autonomes » | 47,3 | 24,0 | 23,3 |
| TOTAL REVENUS | 47,3 | 24,0 | 23,3 |
| **DÉPENSES** | | | |
| Traitement et avantages sociaux – réguliers | 203,4 | 204,4 | (1,0) |
| Traitement et avantages sociaux – occasionnels | 9,0 | 9,0 | - |
| Services adm. imputés au fonds des registres – traitement | 110,0 | 110,0 | - |
| TOTAL RÉMUNÉRATION | 322,4 | 323,4 | (1,0) |
| Transport et communications | 6,1 | 3,8 | 2,3 |
| Services professionnels et administratifs | 670,5 | 308,3 | 362,2 |
| Entretien et réparations | 27,2 | 21,0 | 6,2 |
| Location | 36,0 | 36,0 | - |
| Fournitures et approvisionnements | 2,7 | 2,6 | 0,1 |
| Matériel et équipement | - | 0,3 | (0,3) |
| Amortissement des immobilisations | - | - | - |
| Amortissement des frais de développement de systèmes | 106,0 | 106,0 | - |
| Autres dépenses | 0,4 | 0,2 | 0,2 |
| TOTAL FONCTIONNEMENT | 848,9 | 478,2 | 370,7 |
| TOTAL DES DÉPENSES | 1 171,3 | 801,6 | 369,7 |
| EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES (DES DÉPENSES SUR LES REVENUS) | (1 124,0) | (777,6) | (346,4) |

La catégorie de dépenses « Services professionnels et administratifs » explique la totalité de l'écart entre les résultats et le budget 2011-2012. Les améliorations apportées au registre n'avaient pas toutes été budgétées. Il a toutefois été possible de les réaliser en utilisant le contrat que la DRC a avec son fournisseur technologique, lequel contrat étant prévu globalement dans l'enveloppe budgétaire du fonds des registres du ministère de la Justice.

## 11. Les ressources informationnelles

Comme expliqué à la section 2, l'organisation du Registre des lobbyistes est intégrée à la DRC et bénéficie donc de son infrastructure organisationnelle et technologique. Les ressources informationnelles et les projets de développement de la DRC bénéficient donc à l'ensemble de l'organisation et des services, dont le Registre des lobbyistes.

Pour réaliser sa mission et à l'instar des autres services du Ministère, la DRC préconise l'utilisation des technologies de l'information, ce qui lui permet d'optimiser ses processus et d'offrir une prestation électronique de services.

En 2011-2012, outre les travaux d'amélioration mentionnés à la section 4.4, aucun projet spécifique au Registre des lobbyistes n'a été réalisé, mais certains projets de la DRC (voir Tableau VII) ont contribué à l'amélioration de ce service et aux résultats obtenus.

**Tableau VI : Dépenses et investissements planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2011-2012** (en milliers de $)

| | Budget | Réel | Écart |
|---|---|---|---|
| Projets de développement* | - | - | - |
| Autres activités | 266,7 | 627,1 | 360,4 |

* Selon la définition de la *Directive sur la gestion des ressources informationnelles*

**Tableau VII : Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2011-2012**

| | Nombre de projets | Projets |
|---|---|---|
| En cours au début de l'exercice | 3 | - Solution de stockage de l'information numérique<br>- Modernisation du système de téléphonie<br>- Modernisation de l'infrastructure d'accès et de l'infrastructure clientèle |
| Entrepris au cours de l'exercice | 0 | |
| En cours à la fin de l'exercice | 1 | - Solution de stockage de l'information numérique |
| Terminés au début de l'exercice | 2 | - Modernisation du système de téléphonie<br>- Modernisation de l'infrastructure d'accès et de l'infrastructure clientèle |

## 12. Les mesures de réduction de dépenses

La Loi mettant en œuvre certaines dispositions du Discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette requiert notamment des organismes autres que budgétaires qu'ils adoptent une politique visant à réduire de :

- 10 % leurs dépenses de fonctionnement de nature administrative, d'ici l'exercice financier débutant en 2013;
- 25 % leurs dépenses de publicité, de formation et de déplacement, dès l'exercice financier débutant en 2010.

Le ministre des Finances et la présidente du Conseil du trésor ont de plus demandé un effort additionnel aux organismes autres que budgétaires dès 2010. Cet effort, qui équivaut à 1 % de la masse salariale, doit être récurrent et augmenté chaque année du même montant.

Ces deux mesures ont également été appliquées aux fonds spéciaux. Un plan global qui respecte ces consignes a donc été mis en œuvre pour le fonds des registres du ministère de la Justice, qui a notamment pour mission de financer les activités du Registre des lobbyistes. Les économies réalisées s'élèvent au total, pour l'ensemble des services financés par le fonds des registres, à 1,1 M$ depuis l'application de ce plan (exercices 2010-2011 et 2011-2012). Elles dépassent ainsi la cible établie (0,5 M$).

# LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

En raison de son appartenance au ministère de la Justice, l'organisation du Registre des lobbyistes répond, lorsqu'applicable, aux exigences législatives et gouvernementales pour lesquelles le Ministère doit rendre compte, plus particulièrement, en matière d'accès à l'égalité en emploi, d'allégement réglementaire et administratif, de développement durable et de changement climatique, d'égalité entre les femmes et les hommes, d'emploi et qualité de la langue française dans l'Administration, de protection des renseignements personnels et de diversité.

De plus, afin de se conformer à la *Politique de financement des services publics*, qui vise à améliorer le financement des services publics pour en maintenir la qualité et à assurer la transparence et la reddition de comptes relative au processus tarifaire, la DRC a effectué, à compter de l'exercice 2010-2011 des analyses de prix de revient. Puisqu'il n'y a aucune clause d'indexation au Tarif des droits relatifs au registre des lobbyistes, la tarification était sujette à l'indexation des tarifs gouvernementaux au 1er janvier 2012 selon la variation de l'indice des prix à la consommation.

Il importe de rappeler que les services offerts par le registre sont de nature publique et sont majoritairement gratuits. Il n'y a donc pas de cible d'autofinancement pour ce registre. Les seuls droits exigés ont trait aux déclarations et renouvellements présentés sur support papier, ce qui permet d'absorber le coût de traitement de ces documents. Comme mentionné à la section 10, le financement des activités du Registre des lobbyistes est assuré par le fonds des registres.

## LES PERSPECTIVES 2012-2013

Comme le présent rapport en fait état, plusieurs améliorations ont été apportées au registre en 2011-2012. Pour le prochain exercice financier, le bureau de la conservatrice continuera d'assurer l'entretien régulier du registre pour maintenir sa convivialité et ses niveaux de service, mais aussi pour optimiser certaines fonctionnalités.

Ainsi, les principaux travaux planifiés permettront :

- une sélection plus facile, dans l'outil permettant aux lobbyistes de préparer leurs déclarations et avis, du nom des institutions parlementaires, gouvernementales et municipales au moment de déclarer l'objet de leurs activités de lobbyisme;
- l'ajout d'un outil de vérification visant à déterminer si le poste de travail des utilisateurs du service Web d'expédition des déclarations et avis dispose de la configuration requise;
- la mise en place d'un système automatisé de rappels (ex. : déclaration ou avis non reçu 30 jours après l'acceptation d'un projet).

Le bureau de la conservatrice poursuivra aussi sa réflexion pour alléger le processus d'attestation et de signature des déclarations. Enfin, pour optimiser encore plus son service à la clientèle et mieux connaître les déclarants, le bureau de la conservatrice continuera ses travaux relatifs à la gestion de la relation avec la clientèle.

Justice Québec